

PCM HABITAT - Conditions générales de services et de vente

Préambule

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société PCM HABITAT propose à ses clients consommateurs (i) des services d'entretien, maintenance et dépannage d'équipement de plomberie et chauffage ainsi que (ii) la commercialisation et l'installation d'équipements de chauffage, notamment des pompes à chaleur (PAC), chaudières, chauffages.

Avant de recourir aux services et produits proposés par PCM HABITAT, le client est tenu de lire attentivement les présentes conditions générales. Celles-ci contiennent des informations importantes sur les droits et obligations du client ainsi que les limitations et exclusions de responsabilité de PCM HABITAT.

La société PCM HABITAT est une société par actions simplifiée au capital de 2 000 euros, dont le siège social est situé 200 Rue François Groult, 56850 CAUDAN (France), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de LORIENT sous le numéro 881 802 565.

Téléphone : 02.55.99.00.07. Email : contact@pcmhabitat.com

Site internet : www.pcmhabitat.com

1. Définitions

Les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions générales avec une majuscule auront le sens suivant :

▪ « **Client** » désigne toute personne physique qui, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, a la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation et qui recourt aux Services et Produits proposés par PCM HABITAT.

▪ « **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de services et de vente, applicables aux relations entre PCM HABITAT et le Client.

▪ « **Conditions Particulières** » désigne les conditions particulières conclues entre PCM HABITAT et le Client et ayant pour objet de compléter ou d'amender les présentes Conditions Générales. Les Conditions Particulières prennent la forme d'un devis, établi par PCM HABITAT sur la base des besoins émis par le Client, accepté et signé par le Client, tel que visé à l'Article 5.2.

▪ « **Contrat** » désigne ensemble les Conditions Générales et les Conditions Particulières. La conclusion du Contrat est matérialisée par la confirmation des Conditions Particulières par le Client, emportant son adhésion entière et sans réserve aux Conditions Générales.

Selon les modalités de conclusion du Contrat, celui-ci est susceptible de constituer un « contrat à distance » ou un « contrat hors établissement » au sens du Code de la consommation.

▪ « **Installations** » désigne les installations, matériels et équipements du Client (notamment chaudières, systèmes de climatisation et/ou pompes à chaleur et éléments sanitaires tels que robinetterie ou WC), sur lesquels PCM HABITAT réalise les Services convenus avec le Client, tels que ces Installations sont désignées dans les Conditions Particulières.

▪ « **PCM HABITAT** » désigne la société PCM HABITAT dont les mentions légales figurent en Préambule des présentes.

▪ « **Services** » et/ou « **Produits** » désigne les services et produits proposés au Client par PCM HABITAT, tels que décrits à l'Article 3 des présentes. Le détail des Services et Produits fournis par PCM HABITAT au Client est précisé dans les Conditions Particulières.

▪ « **Site Internet** » désigne le site internet hébergé à l'adresse suivante : www.pcmhabitat.com.

2. Acceptation des Conditions Générales

Les Conditions Générales déterminent les conditions contractuelles applicables aux relations entre PCM HABITAT et le Client.

En recourant aux Services et Produits de PCM HABITAT, le Client confirme son adhésion entière et sans réserve aux Conditions Générales, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, en particulier, à se prévaloir de tout autre document qui n'aurait pas été établi ou accepté par PCM HABITAT et qui serait inopposable à celle-ci. Si le Client n'accepte pas les Conditions Générales, il est prié de ne pas recourir aux Services et Produits de PCM HABITAT.

3. Services et Produits

Les Services et Produits proposés par PCM HABITAT font l'objet d'une présentation générale sur son Site Internet. Les Services et Produits fournis au Client par PCM HABITAT font l'objet d'une description spécifique dans les Conditions Particulières, en considération des besoins émis par le Client.

3.1. Services de maintenance et dépannage

PCM HABITAT propose des Services de maintenance et dépannage, notamment en matière de plomberie et d'équipements de chauffage.

3.2. Services d'entretien annuel

PCM HABITAT réalise, à la fréquence d'une fois par an, les Services d'entretien suivants sur les Installations du Client, notamment pompes à chaleur, chaudières murales gaz et chaudières fioul :

- (i) L'inspection et l'entretien préventif normal des Installations, notamment les inspections périodiques requises par la réglementation en vigueur ;
- (ii) L'établissement et la transmission au Client des rapports d'intervention, attestations et/ou certificats de contrôle exigés par la réglementation en vigueur.

Les rapports d'intervention comprennent, le cas échéant, toutes recommandations nécessaires au bon fonctionnement des Installations du Client.

Les Services susvisés comprennent les déplacements de PCM HABITAT et de ses préposés nécessaires à leur réalisation mais ne comprennent pas le coût des pièces de rechanges qui seraient nécessaires.

L'intervention de PCM HABITAT au titre de ce qui précède est limitée comme suit :

- (i) En aval du point de coupure de l'alimentation électrique des Installations ;
- (ii) En amont du raccordement sur le circuit d'écoulement.

Le Client souscrit aux Services d'entretien annuel visés au présent Article au moyen d'un abonnement annuel dont le prix forfaitaire est déterminé selon la formule choisie par le Client.

3.3. Exclusions du périmètre des Services

En toute hypothèse, les Services ne comprennent pas :

- (i) La vérification des parties accessibles des Installations qui relève de la responsabilité exclusive du Client ;
- (ii) Les demandes d'intervention pour une température de confort difficilement atteignable lorsque la température extérieure moyenne enregistrée est inférieure à -7°C ou supérieure à +30°.

3.4. Produits

PCM HABITAT propose la commercialisation et l'installation de Produits d'équipements de chauffage, notamment des pompes à chaleur (PAC), chaudières, chauffages.

Le cas échéant, les Produits proposés à la vente sont identifiés comme étant nécessaires au remplacement des pièces usées ou détériorées des Installations.

4. Modalités d'intervention de PCM HABITAT

4.1. Calendrier de réalisation

Un calendrier de réalisation peut être convenu entre PCM HABITAT et le Client qui sera précisé dans les Conditions Particulières ou dans tout document ultérieur par accord entre les parties. Il détaille les différents Services à réaliser ainsi que la durée indicative de chacun d'eux. Toute modification par le Client du calendrier de réalisation ne pourra intervenir sans l'accord exprès, préalable et écrit de PCM HABITAT.

PCM HABITAT s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour respecter les délais convenus et informera le Client dès que possible de tout retard susceptible d'intervenir dans la fourniture des Services.

En toute hypothèse, la responsabilité de PCM HABITAT ne pourra être engagée si le retard résulte d'un cas de force majeure, du fait du Client et/ou d'un tiers.

Si le Contrat est conclu à distance ou hors établissement, les Services commandés ne pourront faire l'objet d'une réalisation par PCM HABITAT avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours suivant la date de conclusion du Contrat, tel que visé à l'Article 9, sauf dans l'hypothèse, visée à l'Article 9.3, où le Client sollicite expressément l'exécution anticipée des Services.

4.2. Etat des lieux préalable et contradictoire

Un état des lieux contradictoire relatif à l'état des Installations, notamment leur état de vétusté, est établi avant toute réalisation des Services.

4.3. Diagnostic préalable de l'Installation

Sur la base des besoins émis par le Client, PCM HABITAT peut être amenée à réaliser un diagnostic préalable de l'Installation, ayant pour objet d'identifier la ou les causes du dysfonctionnement ou de la panne et d'établir un devis.

4.4. Réalisation de Services *in situ*

Dans la mesure où PCM HABITAT réalise les Services sur le site du Client (*in situ*), le Client garantit à PCM HABITAT les éléments suivants :

- L'accès au site d'intervention du Client pour PCM HABITAT et ses préposés, incluant le droit d'entrée et de circuler ;
- Un accès dégagé aux Installations avant la date convenue d'intervention afin de faciliter la réalisation des Services ;

PCM HABITAT - Conditions générales de services et de vente

- Le droit d'occuper, sans indemnité, le site d'intervention et de bénéficier, de manière gracieuse, d'eau et d'électricité en tant que nécessaire à la réalisation des Services.

4.5. Faculté de PCM HABITAT de refuser la réalisation de Services

PCM HABITAT se réserve la faculté de refuser d'exécuter ou de poursuivre l'exécution de Services et de facturer les frais de déplacement, le temps passé et les moyens mis en œuvre jusqu'à la date d'interruption de Services dans les cas suivants :

- PCM HABITAT ou ses préposés ne peuvent accéder aux Installations du Client dans des conditions de sécurité satisfaisantes ;
- Les Installations sur lesquelles PCM HABITAT doit réaliser les Services présentent un vice de construction, une vétusté ou une obstruction tel que les Services ne peuvent pas être réalisés ou achevés ;
- Des contraintes ou sujétions nouvelles présentent des difficultés qui n'entrent pas dans le cadre des compétences ou des moyens de PCM HABITAT ou qui sont susceptibles d'être préjudiciables à ses préposés ou à son matériel.

4.6. Faculté de recours à la sous-traitance

PCM HABITAT pourra recourir à des sous-traitants pour la réalisation de tout ou partie de l'exécution du Contrat dans les conditions prévues par la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

5. Formation du Contrat

5.1. Besoins du Client

Le Client est chargé d'identifier et de définir avec précision ses besoins avant de recourir aux Services et Produits proposés par PCM HABITAT.

Il doit fournir à PCM HABITAT, dans les délais indiqués par celle-ci, toutes les informations nécessaires ou utiles à l'exécution du Contrat par PCM HABITAT.

En fonction des besoins exprimés par le Client, PCM HABITAT peut être amenée à conseiller celui-ci aux fins d'identification et de définition de ses besoins, préalablement à l'établissement d'un devis par PCM HABITAT.

En toute hypothèse, et sans préjudice du devoir de conseil de PCM HABITAT, celle-ci ne pourra être tenue responsable des manquements du Client dans l'identification et la définition de ses besoins ou en cas d'informations incomplètes ou erronées communiquées par le Client.

5.2. Devis

Sur la base des besoins émis par le Client, PCM HABITAT établit, sans frais pour le Client, un devis dont la durée de validité est d'un (1) mois à compter de sa date d'émission.

Le Client est invité à vérifier, avant d'accepter le devis de PCM HABITAT, que les Services et Produits qui y sont présentés correspondent bien à ses besoins.

Le Contrat entre PCM HABITAT et le Client est valablement formé par l'acceptation par le Client du devis établi par PCM HABITAT.

L'acceptation du devis par le Client s'effectue par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception, et emporte son acceptation des présentes Conditions Générales.

PCM HABITAT se réserve le droit de refuser toute modification ultérieure d'un devis précédemment accepté par le Client.

5.3. Prestations supplémentaires, urgentes ou imprévisibles

Après la formation du Contrat, toute modification ultérieure des termes convenus entre les parties, notamment toute fourniture de Services ou Produits supplémentaires par rapport à ceux prévus dans les Conditions Particulières devra faire l'objet d'un nouveau devis ou d'un avenant signé par les parties. L'incidence sur les délais d'exécution initialement convenus entre les parties devra être spécifiée.

Le Client autorise PCM HABITAT, en cas d'urgence, à prendre toutes dispositions conservatoires qui s'avèreraient nécessaires, sous réserve que PCM HABITAT en informe le Client.

6. Conditions financières

6.1. Prix

Le prix correspondant aux Services et Produits est précisé dans les Conditions Particulières, sur la base des tarifs en vigueur au moment de la formation du Contrat entre PCM HABITAT et le Client.

Le prix comprend la main d'œuvre et les frais de déplacement de PCM HABITAT et de ses préposés, nécessaires à la fourniture des Services, ou dans le cas contraire, ces frais sont spécifiés dans les Conditions Particulières.

Les Services d'entretien annuel visés à l'Article 3.2 sont proposés à un prix forfaitaire fixe (abonnement annuel).

Les prix sont exprimés en euros, entendus toutes taxes comprises (TTC) dont la TVA au taux en vigueur au jour de la formation du Contrat. Tout changement du taux de TVA sera répercuté sur le prix des Services et des Produits.

6.2. Modalités de paiement

Conformément à l'article L 221-10 du Code de la consommation, lorsque le Contrat est un contrat hors établissement, aucun paiement ne pourra être exigé par PCM HABITAT avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours suivant la date de conclusion du Contrat à l'exception du cas où le Contrat a pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Sous réserve des stipulations figurant dans les Conditions Particulières, le règlement du prix s'effectue par principe de la manière suivante :

- Pour les Services de maintenance et dépannage visés à l'Article 3.1 :
 - (i) Versement, à la date de conclusion du Contrat, du règlement total du prix TTC des Services;
 - (ii) Avant l'exécution des Services, versement d'un acompte d'un montant égal à cinquante pour cent (50%) du prix TTC des Services ;
 - (iii) Paiement du solde à la date d'achèvement des Services.
- Pour les Services d'entretien annuel visés à l'Article 3.2 et pour les Produits visés à l'Article 3.4 : règlement du prix TTC en totalité à la date de conclusion du Contrat.

Afin d'éviter tout risque de paiement frauduleux, PCM HABITAT se réserve la faculté de demander au Client toute pièce justifiant son identité.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par PCM HABITAT des sommes dues.

En cas de retard de paiement, PCM HABITAT pourra immédiatement suspendre la réalisation des Services en cours, sans indemnité pour le Client, jusqu'au complet paiement de toute somme due par celui-ci à PCM HABITAT.

6.3. Réserve de propriété des Produits

Les Produits vendus au Client restent la propriété exclusive de PCM HABITAT jusqu'au complet paiement du prix par le Client, en principal et en accessoire. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par PCM HABITAT des sommes dues. Ne constitue pas un paiement au titre de cet article, la remise d'un titre créant une obligation de payer.

Nonobstant ce qui précède, les risques de perte et d'endommagement des Produits sont transférés au Client à compter de leur remise au Client par PCM HABITAT. En conséquence, le Client est tenu de souscrire une assurance, à ses frais, effective à compter de la date de transfert des risques au Client.

En cas de défaut de paiement à l'échéance par le Client, PCM HABITAT pourra exercer son droit de reprise sur les Produits en possession du Client. La restitution des Produits appartenant à PCM HABITAT se fera aux risques et périls du Client. En cas d'incorporation des Produits à d'autres biens, PCM HABITAT sera copropriétaire de la marchandise concernée pour sa valeur initiale.

En cas de revente des Produits par le Client, la revendication de PCM HABITAT pourra s'exercer sur le prix perçu à ce titre par le Client. Le Client s'engage à informer les personnes auxquelles il revendrait les Produits de l'existence de ladite clause de réserve de propriété et du droit de PCM HABITAT de revendiquer, si nécessaire, les Produits entre leurs mains.

7. Réception des Services

La réception des Services a lieu à leur achèvement et donne lieu à l'établissement et la signature d'un bon de réception.

La réception libère PCM HABITAT de toutes ses obligations contractuelles sans préjudice des garanties légales dont bénéficie le Client sur les Produits.

8. Livraison des Produits

8.1. Modalités de livraison

PCM HABITAT livre les Produits en France métropolitaine.

Les frais de livraison figurent sur les Conditions Particulières.

L'expédition des Produits ne peut intervenir qu'après encaissement par PCM HABITAT du montant total du prix des Produits.

Le Client devra supporter tout coût de réexpédition lié à une erreur de sa part dans l'adresse de livraison renseignée.

PCM HABITAT - Conditions générales de services et de vente

En cas d'absence du destinataire lors de la livraison à l'adresse indiquée par le Client (hors Point relais), le transporteur déposera un avis de passage à l'adresse de livraison renseignée par le Client. Le Client devra alors convenir d'un nouveau rendez-vous avec le transporteur ou retirer les Produits à l'adresse et selon les modalités indiquées par le transporteur. En cas d'absence de retrait par le Client dans le délai communiqué par le transporteur, les Produits seront retournés à PCM HABITAT, qui se réserve le droit de rembourser au Client les frais de livraison. Toute demande du Client ayant pour objet la réexpédition des Produits sera à la charge exclusive de ce dernier.

8.2. Délais de livraison

Les délais de livraison sont indiqués sur les Conditions Particulières et sont des délais moyens estimés.

Les délais de livraison sont exprimés en jours ouvrés et tiennent compte du délai de préparation, d'expédition et de livraison des Produits. Ils courent à compter de la conclusion du Contrat.

PCM HABITAT s'engage à informer le Client dès que possible par courrier électronique en cas de dépassement du délai communiqué à celui-ci.

Le Client pourra prétendre au remboursement des sommes versées au titre de sa commande uniquement dans les conditions cumulatives suivantes :

- (i) PCM HABITAT n'a pas respecté le délai communiqué au Client ; et
- (ii) Le Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre support durable, a vainement enjoint PCM HABITAT de livrer le ou les Produit(s) commandé(s) dans un délai supplémentaire raisonnable.

Le cas échéant, le Client pourra dénoncer le Contrat auprès de PCM HABITAT, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre support durable. Sauf à s'être exécutée avant réception de la lettre de dénonciation, PCM HABITAT procédera au remboursement de toutes les sommes versées par le Client au titre de la commande en cause, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de réception de la lettre de dénonciation du Client.

En toute hypothèse, PCM HABITAT ne pourra être tenue responsable du non-respect des délais de livraison dû à un cas de force majeure.

8.3. Risques liés au transport

Les risques de perte et d'endommagement des Produits sont transférés au Client au moment où ce dernier, ou un tiers désigné par lui, en prend physiquement possession.

Conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce, l'extinction du recours de PCM HABITAT contre le transporteur, en cas d'avarie ou perte partielle, a lieu à la réception des objets transportés si dans les trois (3) jours qui suivent, non compris les jours fériés, le destinataire n'a pas notifié au transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée. Ce délai peut être étendu dans certaines circonstances.

En conséquence, afin de permettre à PCM HABITAT de préserver ses droits à l'égard du transporteur, le Client est invité à (i) informer PCM HABITAT, dès réception des Produits, en cas d'avarie ou perte partielle des Produits commandés, à l'adresse contact@pcmhabitat.com et (ii) à effectuer un signalement auprès du transporteur concerné dans le délai de trois (3) jours par lettre recommandée.

En particulier, le Client est invité, en cas de dommages constatés sur les colis ou les Produits, (i) à refuser le colis en indiquant la mention « *Refusé : Produit endommagé* » sur le récépissé de livraison, ou (ii) si le Client accepte néanmoins le colis, à émettre, sur le récépissé de livraison, toutes les réserves nécessaires en indiquant les dommages constatés sur les Produits.

9. Droit de rétractation

Les stipulations du présent Article 9 sont applicables uniquement si le Contrat est conclu à distance ou hors établissement.

9.1. Exclusion du droit de rétractation

Le Client est informé que, par exception, il ne bénéficie pas du droit de rétractation, visé à l'Article 9.2, dans les hypothèses suivantes :

- (i) Il a sollicité l'exécution anticipée des Services, telle que visée à l'Article 9.3 (article L 221-28, 1° du Code de la consommation) ; ou
- (ii) Le Contrat a pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par celui-ci, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (article L 221-28, 8° du Code de la consommation).

9.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation, en vertu duquel il peut décider de renoncer à son engagement d'achat de Services et Produits, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, aux fins de remboursement.

Le Client doit exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires qui court à compter :

- (i) De la date de conclusion du Contrat, si celui-ci porte uniquement sur des Services ;
- (ii) De la date de réception des Produits par le Client ou le tiers désigné par lui, si le Contrat porte sur la vente de Produits y compris lorsque celle-ci est accompagnée de Services tels que le montage et l'installation des Produits vendus.

Dans le cas d'une commande comportant plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter du jour de la réception, par le Client ou le tiers désigné, du dernier Produit de la commande concernée.

Avant l'expiration de ce délai, le Client doit informer PCM HABITAT de son intention d'exercer son droit de rétractation : (i) soit par le formulaire de rétractation figurant en **Annexe 1**, (ii) soit par une déclaration dénuée d'ambiguïté par laquelle le Client indique exercer son droit de rétractation.

Le formulaire de rétractation ou la déclaration du Client doit être transmis à PCM HABITAT (i) soit à l'adresse électronique : contact@pcmhabitat.com, (ii) soit par voie postale à l'adresse figurant en Préambule des présentes.

PCM HABITAT accusera réception de la demande du Client.

9.3. Exécution anticipée des Services

Eu égard au droit de rétractation du Client visé à l'Article 9.2, la réalisation des Services par PCM HABITAT ne peut en principe commencer avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours suivant la date de conclusion du Contrat.

Par dérogation à ce qui précède et sur demande expresse du Client figurant dans les Conditions Particulières, PCM HABITAT peut, conformément à l'article L 221-25 du Code de la consommation, commencer la réalisation des Services avant l'expiration du délai de rétractation susvisé.

En cas d'exécution anticipée des Services à la demande du Client et si le Client exerce ultérieurement son droit de rétractation visé à l'Article 9.2, le Client devra verser à PCM HABITAT le montant correspondant aux Services effectivement réalisés avant la date de communication par le Client de sa décision de se rétracter.

9.4. Modalités de retour des Produits dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation

Le Client ayant exercé son droit de rétractation tel que visé à l'Article 9.2 doit retourner le(s) Produit(s) concerné(s), à ses frais, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication à PCM HABITAT de sa décision de se rétracter, à l'adresse du siège social de PCM HABITAT.

Les risques liés au transport des Produits retournés par le Client incombent à ce dernier jusqu'à la date de réception par PCM HABITAT de la preuve de l'expédition.

Le Produit faisant l'objet d'un retour doit impérativement être retourné dans son intégralité (emballage, notices, etc.) et en parfait état de revente.

En raison du caractère fragile de certains Produits, le Produit doit être réemballé dans les mêmes conditions et avec le même soin que celui apporté par PCM HABITAT lors de son envoi.

Afin de faciliter le traitement du retour, le Client est invité à joindre une copie de la facture correspondante.

Conformément au Code de la consommation, la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation du Produit causée par des manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit.

9.5. Remboursement

Dans l'hypothèse où le Client exerce son droit de rétractation au titre de l'Article 9.2 et s'il a versé des sommes à PCM HABITAT avant cette date, au titre de l'achat de Services ou Produits, PCM HABITAT lui remboursera lesdites sommes.

Le remboursement inclut le cas échéant les frais de livraison des Produits, à l'exclusion des frais supplémentaires éventuels liés au choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par PCM HABITAT et après déduction le cas échéant du montant des Services réalisés par application de l'Article 9.3 (exécution anticipée).

Les frais liés au retour du Produit sont à la charge exclusive du Client.

En cas d'exercice du droit de rétractation sur une partie seulement des Produits reçus, les frais de livraison sont remboursés au prorata du poids des Produits retournés ou, si les frais de livraison ont été calculés de manière forfaitaire, ils ne sont pas remboursés au Client.

PCM HABITAT - Conditions générales de services et de vente

Le remboursement des Services et Produits interviendra dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle PCM HABITAT est informée de la décision du Client de se rétracter. Pour les Produits, si à l'issue de ce délai ils n'ont pas été réceptionnés par PCM HABITAT, le remboursement sera différé soit à la date de réception desdits Produits, soit à la date de réception par PCM HABITAT de la preuve de leur expédition par le Client (la date retenue étant celle du premier de ces faits).

PCM HABITAT procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf autre moyen de paiement expressément convenu entre les parties.

10. Garanties légales sur les Produits

Les principales dispositions relatives aux garanties légales sont reproduites en **Annexe 2**.

10.1. Garantie légale de conformité

Tout Client bénéficie de la garantie légale de conformité en vertu des articles 1604 et suivants du Code civil et des articles L 217-3 à L 217-20 du Code de la consommation.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client:

- (i) Bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la réception du Produit ;
- (ii) Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve du coût disproportionné de la solution retenue par le Client;
- (iii) Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la réception du Produit, ou douze (12) mois pour un produit d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique, pour le Client, indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du Produit vendu prévue par l'article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

La réparation ou le remplacement a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente (30) jours suivant la demande du Client.

L'exercice de ce droit par le Client a lieu sans frais pour ce dernier.

Lorsque la réparation et le remplacement sont impossibles ou entraînent des coûts disproportionnés, PCM HABITAT en informe le Client par un écrit motivé et procède, au choix du Client, (i) soit au remboursement du prix payé par le Client contre restitution du Produit, (ii) soit à une réduction du prix payé et conservation du Produit par le Client.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Produit délivré et la valeur de ce Produit en l'absence du défaut de conformité.

En toute hypothèse, seule une réduction de prix peut être proposée au Client si le défaut de conformité est mineur.

Le Client restitue le Produit à PCM HABITAT aux frais de cette dernière.

PCM HABITAT procédera au remboursement :

- (i) Dès sa réception du Produit ou de la preuve du renvoi du Produit par le Client et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants ;
- (ii) En utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf autre moyen de paiement expressément convenu entre les parties et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

10.2. Garantie des vices cachés

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, tout Client bénéficie, pour les Produits achetés auprès de PCM HABITAT, d'une action en garantie contre les vices cachés, qui peut être exercée dans le délai de deux (2) ans suivant le jour où le Client a eu connaissance du vice.

Au titre de cette garantie, PCM HABITAT procédera, au choix du Client, (i) soit au remboursement du prix payé par le Client contre restitution du Produit, (ii) soit à une réduction du prix payé et conservation du Produit par le Client.

10.3. Modalités de retour des Produits dans le cadre de l'exercice d'une garantie légale

Le Client souhaitant retourner un Produit dans le cadre de l'exercice d'une garantie légale doit préalablement en informer PCM HABITAT (i) par courrier électronique à contact@pcmhabitat.com, ou (ii) par voie postale à l'adresse figurant en Préambule.

PCM HABITAT accusera réception de la demande du Client et lui communiquera les instructions nécessaires au retour du Produit, notamment concernant l'emballage requis afin de protéger le Produit.

11. Obligations et responsabilité du Client

Le Client est chargé d'identifier et de définir avec précision ses besoins.

Le Client s'engage à fournir à PCM HABITAT toute l'assistance requise pour la réalisation des Services. En particulier, le Client tiendra à la disposition de PCM HABITAT dans les meilleurs délais toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation des Services ou qui pourraient être raisonnablement demandées par PCM HABITAT, notamment tous les renseignements techniques et les notices relatives aux Installations.

Le Client s'engage également à garantir à PCM HABITAT l'accès au site d'intervention à la date convenue entre les parties dans les conditions prévues à l'Article 4.4.

Le Client s'engage par ailleurs, pendant la durée du Contrat, à :

- (i) En cas de souscription aux Services d'entretien annuel visés à l'Article 3.2, n'apporter aucune modification aux Installations sans l'avoir notifiée au préalable à PCM HABITAT ;
- (ii) Utiliser les Installations et, le cas échéant, les Produits, dans des conditions conformes à l'utilisation et la performance prévues, aux recommandations expresses de PCM HABITAT, aux instructions du fabricant et aux obligations légales et réglementaires ;
- (iii) Faire assurer la mise en conformité des Installations en fonction des recommandations de PCM HABITAT, du fabricant et de l'évolution de la réglementation applicable ;
- (iv) Informer immédiatement PCM HABITAT en cas de dysfonctionnement ou incident affectant les Installations et ne pas procéder par lui-même à une quelconque intervention sur les Installations, notamment aucune tentative de réparation ou de correction du dysfonctionnement, sans l'accord exprès préalable écrit de PCM HABITAT.

Le Client a l'obligation de conserver et de tenir à la disposition des autorités administratives compétentes les rapports, attestations d'entretien et certificats de conformité émis par PCM HABITAT suite à la réalisation des Services, pendant la durée précisée dans les Conditions Particulières.

PCM HABITAT pourra suspendre la réalisation des Prestations avec effet immédiat en cas de non-respect par le Client des engagements susvisés et, de manière générale, de ses obligations aux termes du Contrat.

PCM HABITAT ne pourra être tenue responsable de tout préjudice ou dommage résultant d'un manquement du Client au titre de ce qui précède.

12. Obligations de PCM HABITAT

PCM HABITAT s'engage à exécuter le Contrat de manière professionnelle, dans le respect de la réglementation en vigueur et des règles de l'art applicables en la matière.

PCM HABITAT s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains adéquats afin d'assurer l'exécution du Contrat. A ce titre, PCM HABITAT définit, sous sa responsabilité et en toute indépendance, les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution nécessaires à la réalisation du Contrat.

13. Responsabilité de PCM HABITAT

PCM HABITAT est tenue à une obligation de moyens au titre des Prestations réalisées. La responsabilité de PCM HABITAT ne peut en conséquence être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée de cette dernière.

Sans préjudice de son devoir de conseil, PCM HABITAT ne pourra être tenue responsable en cas d'informations incomplètes ou erronées communiquées par le Client en vue de l'exécution du Contrat.

En toute hypothèse, la responsabilité de PCM HABITAT pourra être réduite ou exclue en cas de dommage causé du fait du Client, par un événement de force majeure, ou du fait d'un tiers imprévisible et irrésistible.

14. Assurances de PCM HABITAT

PCM HABITAT est assurée au titre de (i) sa responsabilité civile professionnelle et de (ii) la garantie décennale prévue à l'article 1792 du Code civil et s'engage, sur demande du Client, à fournir une attestation d'assurance et à justifier du paiement des primes d'assurance correspondantes.

- (i) Responsabilité civile professionnelle :
Assureur : SMA BTP
Référence contrat : n° 8631000 / 003 196197/0
Couverture géographique du contrat : France métropolitaine
- (ii) Garantie décennale prévue à l'article 1792 du Code civil :
Assureur : SMA BTP
Référence contrat : n° 8631000 / 003 196197/0
Couverture géographique du contrat : France métropolitaine

PCM HABITAT - Conditions générales de services et de vente

15. Conservation des pièces, éléments ou appareils remplacés

Conformément à la réglementation applicable, le Client est informé qu'il a la faculté de conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés par PCM HABITAT, dans le cadre de la réalisation des Services, sur demande expresse du Client spécifiée sur les Conditions Particulières.

16. Disponibilité des pièces détachées

Les pièces détachées nécessaires à l'utilisation des Produits commercialisés par PCM HABITAT sont disponibles pendant la durée indiquée dans les Conditions Particulières.

17. Inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Pour les besoins de l'exécution du Contrat, PCM HABITAT est amenée à recueillir des données téléphoniques auprès du Client.

Conformément au Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire à tout moment sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

18. Durée du Contrat – Résiliation

18.1. Durée du Contrat

Le Contrat relatif à la réalisation des Services est conclu pour la durée nécessaire à la réalisation des Services tel que spécifié dans les Conditions Particulières ou, pour les Services d'entretien annuel visés à l'Article 3.2, pour une durée d'un (1) an.

Sauf stipulations contraires des Conditions Particulières, le Contrat prend effet à la date de sa signature par les deux parties.

18.2. Résiliation

Chacune des parties pourra résilier le Contrat par anticipation, à tout moment par notification écrite à l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans les cas suivants :

- (i) Manquement de l'autre partie à ses obligations, sous réserve d'une mise en demeure préalable d'avoir à remédier audit manquement restée sans effet pendant un délai de dix (10) jours, sauf si ledit manquement ne peut matériellement être remédié ;
- (ii) Survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par les textes et les tribunaux français, rendant définitivement impossible l'exécution du Contrat.

18.3. Conséquences de la résiliation

La résiliation du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, ne portera pas atteinte :

- (i) Aux droits accumulés, responsabilités ou recours des parties, y compris les paiements dus à la date d'effet de la résiliation ; ou
- (ii) A l'entrée en vigueur ou au maintien en vigueur de toute disposition du présent Contrat expressément ou implicitement destinée à entrer ou rester en vigueur à compter de la résiliation.

19. Traitement de données à caractère personnel

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (dénommé « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, PCM HABITAT est amenée, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à collecter auprès du Client des données à caractère personnel le concernant.

Ces données font l'objet d'un traitement par PCM HABITAT, nécessaire (i) à l'exécution du Contrat et, le cas échéant, à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du Client, (ii) au respect des obligations légales et réglementaires incombant à PCM HABITAT et/ou (iii) aux fins des intérêts légitimes de PCM HABITAT.

Ces données ne font pas l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne.

Toute personne physique dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par PCM HABITAT bénéficie sur ces données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'un droit à la portabilité ainsi qu'un droit à la limitation et un droit d'opposition au traitement effectué sur ces données.

Une information plus complète est disponible au sein de la **Politique de protection des données personnelles** de PCM HABITAT, jointe aux présentes et accessible sur le Site Internet.

Toute demande d'information complémentaire ou d'exercice des droits susvisés peut être adressée au moyen du formulaire de contact accessible sur le Site Internet, par courrier électronique à contact@pcmhabitat.com, ou par courrier postal à : PCM HABITAT- RGPD, 200 Rue François Groult, 56850 CAUDAN (France).

20. Propriété intellectuelle

La propriété et les droits de propriété intellectuelle attachés au nom, à la marque, au logo ou à tout autre élément de propriété intellectuelle de PCM HABITAT resteront la propriété exclusive de celle-ci. Aucune licence d'utilisation n'est consentie au Client au titre des présentes Conditions Générales.

Les droits de propriété intellectuelle, en particulier les droits d'auteur, afférents à tous documents, devis, études, notes, rapports, travaux et plus généralement tout élément de quelque nature que ce soit réalisé, créé ou mené par PCM HABITAT pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat demeurent la propriété exclusive de PCM HABITAT.

Par ailleurs, PCM HABITAT conserve la propriété et les droits de propriété intellectuelle sur sa méthodologie, ses méthodes d'analyse, la formalisation de ses idées, ses concepts, savoir-faire, modèles, outils, techniques, expertise, ses connaissances, son expérience qu'elle aura développés ou mis en œuvre dans le cadre de la réalisation des Services, ainsi que sur toutes représentations graphiques, textuelles ou informatiques de chacun des éléments précités, qu'elle pourra donc librement utiliser pour d'autres projets au profit de tiers.

21. Dispositions générales

21.1. Non validité partielle

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales, à l'exception de celle d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à contracter.

21.2. Modification des Conditions Générales

PCM HABITAT se réserve la faculté de modifier les Conditions Générales à tout moment. Par conséquent, les Conditions Générales applicables seront celles en vigueur à la date de conclusion du Contrat.

21.3. Droit applicable - Médiation - Juridiction

Les Conditions Générales et, plus généralement, le Contrat sont soumis au droit français.

Pour toute contestation liée à la conclusion ou l'exécution du Contrat, le Client doit, préalablement à toute autre démarche, se rapprocher de PCM HABITAT en vue de rechercher une solution amiable. Le Client peut adresser une réclamation écrite (i) par courrier électronique à contact@pcmhabitat.com, ou (ii) par voie postale à l'adresse figurant en Préambule des présentes.

A défaut de solution amiable, le Client peut, en vertu du Code de la consommation, recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, dont les coordonnées figurent ci-après, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

MEDIATION SOLUTION

222 chemin de la Bergerie, 01800 SAINT JEAN DE NIOST

www.sasmediationsolution-conso.fr
contact@sasmediationsolution-conso.fr

Sans préjudice de ce qui précède, tout litige susceptible de s'élever à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera soumis à la compétence des tribunaux dans les conditions de droit commun.

PCM HABITAT - Conditions générales de services et de vente

Annexe 1

Modèle de formulaire de rétractation (Article 9.2)

(Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée)

A l'attention de :
PCM HABITAT
200 Rue François Groult
56850 CAUDAN (France)
contact@pcmhabitat.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur les produits ou services ci-dessous :

- Commande du (Date) / Reçue le (Date)
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Date :
Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Annexe 2

Dispositions relatives aux garanties légales sur les Produits (Article 10)

Article L. 217-3 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L. 217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L. 217-5 du Code de la consommation

I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L. 217-28 du Code de la consommation

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.